

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

A. Allgemeine Bestimmungen

A1. Anwendbarkeit

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Dienstleistungen und Produkte (nachfolgend gemeinsam als «Leistungen» oder „Drittleistungen“ bezeichnet), welche durch die

- Touristische Unternehmung Grächen AG
- TUG Gastro AG
- Verein Grächen Tourismus und St. Niklaus Tourismus und Gewerbe

(nachfolgend gemeinsam «Grächen» bezeichnet) über die Webseite www.graechen.ch sowie an physischen Verkaufsstellen, Schaltern, Shops etc. angeboten werden. Die vorliegenden AGB gelten ebenfalls für die Webseite www.graechen.ch. Durch die Inanspruchnahme einer dieser Leistungen akzeptiert der Kunde die vorliegenden AGBs.

Bei bestimmten Leistungen kommen besondere Bestimmungen zur Anwendung. Diese sind in den entsprechenden Verträgen (beispielsweise Verträge über Mietgegenstände oder Gütertransport) geregelt und gehen allfälligen Bestimmungen aus dieser AGB vor.

Anderslautende Vertragsbedingungen, namentlich auch solche, die der Kunde zusammen mit der Vertragsannahme für anwendbar erklärt, haben nur Gültigkeit, wenn und soweit sie von Grächen ausdrücklich und in schriftlicher Form akzeptiert worden sind.

A2. Vertragsschluss

Bei schriftlichen Buchungen, Buchungen über das Internet oder anderen elektronischen Kommunikationsmitteln wird die Annahme der Buchung dem Kunden ausdrücklich schriftlich bestätigt. Diese Bestätigung bildet zusammen mit allfälligen Prospekten mit Leistungsbeschreibungen und dem zu entrichtenden Entgelt den Vertrag (ausgenommen sind automatische Buchungsbestätigungen). Der Vertrag kommt nur mit der Zustellung der Bestätigung durch Grächen zustande. Werden Leistungen mündlich an den dafür vorgesehenen Verkaufsstellen bestellt, so kommt der Vertrag mit der vorbehaltlosen Annahme der Bestellung durch Grächen zustande. Die besonderen Bestimmungen zu Drittleistungen bleiben vorbehalten.

A3. Angaben zu Leistungen und Preisen

A3.1. Leistungen

Leistungen werden in den entsprechenden Angebotsbeschreibungen definiert. Alle Angaben (insbesondere zum Umfang der Leistungen) sind ohne Gewähr. Grächen behält sich vor, Leistungsbeschreibungen in Prospekten und im Internet jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu ändern.

A3.2. Preise und Zahlungsbedingungen

Die Preisangaben verstehen sich – ausser anders vermerkt – inklusive Mehrwertsteuer und in Schweizer Franken

(CHF). Bei der Annahme von Fremdwährungen gilt der von Grächen festgelegte Tageskurs. Wechselgeld erfolgt in Schweizer Franken (CHF).

Grächen behält sich vor, Preisangaben in Prospekten und im Internet jederzeit und ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Namentlich steht Grächen das Recht zu, die Preise im Falle der Einführung oder Erhöhung von Gebühren, Abgaben und Steuern sowie von Transportkosten nach Vertragsabschluss zu erhöhen.

Grächen legt die Zahlungsbedingungen in den Leistungsbeschreibungen fest. Fehlt eine solche Angabe, gilt die Zahlungsfrist gemäss Rechnungsstellung von Grächen. Bei nicht rechtzeitiger Bezahlung ist Grächen berechtigt, die zu erbringende Leistung zu verweigern.

Rabatte oder Gutscheine werden nur zu den auf dem Gutschein angezeigten Bedingungen akzeptiert. Bei Vertragsabschluss nicht geltend gemachte Rabatte können nachträglich nicht mehr geltend gemacht werden. Rabatte können nicht kumuliert werden.

Besondere Zahlungsbedingungen im Zusammenhang mit Drittleistungen bleiben vorbehalten.

A4. Störung der Vertragsabwicklung

Grächen ist berechtigt, bei Vorliegen wichtiger Gründe die vereinbarte Leistung zu ändern oder einen Ersatz anzubieten.

Wird die Vertragserfüllung durch Grächen wegen höherer Gewalt verunmöglicht oder beeinträchtigt, ist Grächen berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Ein Anspruch auf Schadenersatz besteht nicht.

A5. Haftung

Grächen haftet gegenüber dem Kunden für die ordnungsgemässe Erbringung der Leistung. Ausgeschlossen ist die Haftung, wenn die Nichterfüllung bzw. die nicht richtige Erfüllung auf Versäumnisse oder auf das Verhalten des Kunden oder eines Dritten, die nicht an der Leistungserbringung beteiligt sind, oder auf höhere Gewalt bzw. Ereignisse, die nicht vorherseh- oder abwendbar sind, zurückzuführen ist. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

Hat Grächen begründeten Anlass zur Annahme, dass eine Veranstaltung, für die Sacheigentum von Grächen genutzt wird, den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder den Ruf von Grächen gefährdet, ist Grächen berechtigt, die Reservationsvereinbarungen jederzeit entschädigungslos aufzulösen.

Jegliche Haftung von Grächen für Diebstähle im Winter-sportgebiet oder für Sachbeschädigungen durch Dritte ist ausgeschlossen.

Bei Drittleistungen ist nur der jeweilige Vertragspartner/Leistungserbringer haftbar. Eine Solidarhaftung, die Grächen miteinbeziehen würde, ist – ausser explizit vereinbart – ausgeschlossen. Bei vermieteten Aufbewahrungsdepots wird keine Haftung für abhandengekommene Gegenstände und Wertsachen übernommen.

Bei Gütertransporten sind Waren durch den Kunden derart zu verpacken bzw. das Gebinde hat so zu sein, dass es den aktuell geltenden Sicherheitsstandards entspricht (Euro-Palette). Fragile Güter sind derart einzupacken, dass Schäden beim Transport nicht erfolgen können (Empfehlung: Transportkoffer). Grächen lehnt jede Haftung ab, wenn entsprechende Vorgaben nicht eingehalten werden.

Die besonderen Haftungsbestimmungen im Zusammenhang mit dem Verkauf und der Nutzung von Lifttickets und Anlagen sowie die besonderen Haftungsbestimmungen im Zusammenhang mit Drittleistungen bleiben vorbehalten.

Grächen übernimmt keine Haftung für Fehlleistungen des Internets, Schäden durch Dritte, importierte Daten aller Art (Viren, Würmer, Trojanische Pferde) sowie für Links von und zu anderen Webseiten.

Grächen übernimmt keine Haftung für direkte, indirekte, spezielle oder sonstige Folgeschäden, die sich aus der Nutzung der Webseite www.graechen.ch oder einer damit verlinkten Webseite ergeben. Ausgeschlossen ist auch jegliche Haftung für entgangenen Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Programmen oder sonstigen Daten in Informationssystemen von Dritten. Dies gilt auch dann, wenn ausdrücklich auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wird.

A6. Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Zahlung des Rechnungsbetrages einer Lieferung (endgültige und vorbehaltlose Gutschrift des Gesamtkaufpreises) behält sich Grächen das Eigentum an den gelieferten Waren vor. Bei Kunden mit Sitz in der Schweiz ist Grächen berechtigt, einen entsprechenden Eintrag im Eigentumsvorbehaltsregister vorzunehmen. Ist der Kunde Unternehmer in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, behält sich Grächen das Eigentum an der Kaufsache bis zum Ausgleich aller noch offenen Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden vor. Die entsprechenden Sicherungsrechte sind auf Dritte übertragbar. Ein Recht zur Verrechnung steht dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, von Grächen unbestritten oder entscheidungsreif sind. Ausserdem hat der Kunde nur ein Zurückbehaltungsrecht, wenn und soweit sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht. Bei Mängeln der Lieferung bleiben die Gegenrechte des Kunden unberührt.

A7. Abtretung

Grächen behält sich das Recht vor, ihre Forderungen bzw. bei Drittleistungen (Abschnitt C) die Forderungen der Leistungserbringer dem Kunden gegenüber einschliesslich etwaiger fälliger Teilzahlungsraten, Verzugszinsen und Mahngebühren an Dritte abzutreten oder zu verpfänden.

A8. Datenschutz

Die Erhebung und die Bearbeitung der persönlichen Daten der Kunden von Grächen und Nutzer der Webseite von Grächen wird in der Datenschutzerklärung auf

www.graechen.ch erläutert. Diese bildet einen integralen Vertragsbestandteil der AGB.

A9. Urheberrecht

Die Verwendung von www.graechen.ch bedeutet nicht, dass dem Nutzer Lizenzrechte in Bezug auf die geistigen Eigentumsrechte am Inhalt von www.graechen.ch eingeräumt werden.

www.graechen.ch sowie sämtliche dort eingestellten Inhalte (insbesondere Software, Dateien, Designs, Grafiken und Daten) sind Eigentum von Grächen. Grächen besitzt entsprechende Nutzungsrechte und ist durch die entsprechenden Gesetze bezüglich geistiger Eigentumsrechte einschliesslich Urheber- und Markenschutzrechte geschützt. Jede unbefugte Benutzung von www.graechen.ch, insbesondere die Benutzung von www.graechen.ch oder von deren Inhalten zu professionellen oder kommerziellen Zwecken jeglicher Art sowie die Reproduktion, Darstellung, Weitergabe an andere, Mitteilung, das in Umlauf bringen, die Verbreitung, Veränderung, Lizenzzuteilung, der Verkauf oder jegliche sonstige Verwertung dieser Webseite oder von deren Inhalten, Texten, Textteilen, statischen oder animierten Grafiken, Audiodaten, Software, Waren oder Dienstleistungen sowie sonstigen Daten oder Informationen, ist ohne vorherige schriftlich Genehmigung durch Grächen ausdrücklich untersagt. Verboten sind insbesondere Methoden wie Framing und Inlinelinking der Webseite und von Inhalten.

B. Verkauf und Nutzung von Lifttickets und Anlagen

B.1. Beförderungsbestimmungen

Mit dem Verkauf eines Lifttickets verpflichtet sich Grächen zur Beförderung des rechtmässigen Ticketinhabers und seines Materials. Inbegriffen ist die Benutzung sämtlicher präparierter und markierter Pisten sowie der Wander-, Bike- und Schlittelwege. Sportgeräte werden nur dann transportiert, wenn die infrastrukturellen und sicherheitstechnischen Einrichtungen dies zulassen und die Schutzbestimmungen über Wildschutz- und Wildruhezonen nicht verletzt werden. Für Wege und Pisten können von Grächen und/oder den Behörden Nutzungseinschränkungen vorgesehen werden. Es gelten die publizierten Transportbestimmungen sowie die Anweisungen des Bahn- bzw. Aufsichtspersonals.

Aus Sicherheitsgründen werden keine Personen mit Kindern in Hucklepack, Rucksäcken, anderen Tragevorrichtungen oder auf Schultern auf den Skiliften sowie Sesselbahnen befördert. Ebenso ist in dieser Weise die Nutzung der Skipisten und der Schlittelwege nicht erlaubt.

B.2. Einschränkung der Nutzung

Kann Grächen seine Pflichten im Zusammenhang mit dem Verkauf und der Nutzung von Lifttickets und Anlagen infolge von Umständen, die Grächen nicht abzuwenden vermag, nicht oder vorübergehend oder teilweise nicht erbringen, entstehen dem Kunden keinerlei Ansprüche gegenüber Grächen. Dies gilt insbesondere in folgenden Fällen:

- Betriebseinstellungen, Pisten- und Wegsperrungen infolge Zufalls, höherer Gewalt wie Wind- und Wettereinflüsse, Stromausfall, Lawinengefahr, Streiks oder behördliche Anordnungen
- Überlastung der Transportanlagen oder Überfüllung der Pisten und Wege sowie daraus resultierende mögliche Wartezeiten
- Unterbrüche sowie temporäre Betriebseinstellungen von Teilen der Transportanlagen infolge Bau- oder Wartungsarbeiten sowie zur Behebung von Störungen.

Im Rahmen der Durchführung von öffentlichen Veranstaltungen kann der Zutritt zu einzelnen Anlagen nicht möglich oder an den Kauf eines Tickets der Veranstaltung gebunden sein. Ferner kann der Zutritt zu Pisten und Wegen gesperrt werden.

Grächen kann aufgrund der Nachfrage, behördlicher Vorgaben oder der Witterungsbedingungen das Angebot anpassen.

B.3. Nutzungsbestimmungen

Sämtliche Billette und Abonnemente sind persönlich und nicht übertragbar. Sie sind nur während den publizierten Betriebszeiten gültig. Grächen legt fest, für welche Tickets ein Name und/oder Foto erfasst werden muss.

Grächen legt die Bestimmungen für die Nutzung fest. Der Kunde ist verpflichtet, sich an die publizierten Anweisungen zu halten. Dies sind insbesondere:

- Anordnungen von Mitarbeitenden
- Sperrungen von Pisten und Wegen
- Markierungen, Warntafeln und Anweisungen zur Nutzung der Bahnen
- FIS-Regeln
- Regeln zur Trail-Toleranz

Ferner wird rücksichtsloses Verhalten oder Trunkenheit/Drogenmissbrauch nicht toleriert. Grächen behält sich in solchen Fällen das Recht vor, Kunden das Liftticket zu entziehen.

Anlagen und Einrichtungen von Grächen dürfen nicht beschädigt oder verunreinigt werden. Allfällige Instandstellungs- oder Reinigungskosten sind durch den Verursacher zu bezahlen.

Bei Verstössen gegen die Nutzungsbestimmungen kann Grächen den Kunden entschädigungslos vorübergehend oder dauerhaft von der Nutzung ausschliessen. Im Falle einer vorsätzlichen Beschädigung oder bei Gefährdung anderer Menschen sowie bei Störung des öffentlichen Verkehrs ist Grächen berechtigt, eine Strafanzeige einzureichen.

B.4. Gültigkeit im öffentlichen Verkehr

Grächen publiziert die Bestimmungen in Bezug auf die Nutzung des Öffentlichen Verkehrs im Zusammenhang mit einem Liftticket.

Einzel- und Retourfahrten sind nur für Fussgänger und Schlittelfahrer erhältlich.

B.5. Kosten für Rettungseinsätze

Erleidet ein Kunde einen Unfall bei Benutzung der Bahnanlagen oder der präparierten und kontrollierten Pisten im Schneesportgebiet Grächen, kann der Rettungsdienst der Bergbahnen in Anspruch genommen werden.

Die Inanspruchnahme des Rettungsdienstes wird nach Aufwand von Grächen (Personalleistungen, Materialaufwand, etc.) verrechnet.

Sämtliche Kosten Dritter im Zusammenhang mit Rettungseinsätzen (z.B. Helikoptertransport, Arztbesuche, Ambulanz) sind direkt durch den Kunden zu vergüten.

B.6. Variantenfahren | Wild- und Waldschutzzonen

Die Pisten der Bergbahnen sind im freien Gelände angelegt. Kleine Waldparzellen gelten als geschützte Wald- und Wildschutzzonen und werden umfahren. Bäume und Sträucher sollen nicht beschädigt und das Wild nicht beunruhigt oder aus seinen Einständen vertrieben werden. Die Wald- und Wildschutzzonen sind entsprechend markiert. Der Kunde wird ausdrücklich aufgefordert, die Hinweistafeln der Bergbahnen zu beachten. Das Befahren von gesperrten oder markierten Wald- und Wildschutzzonen kann den Entzug der persönlichen Fahrkarte bis hin zur Verzeigung bei den zuständigen Stellen mit sich bringen.

B.7. Beanstandungen | Haftung

Allfällige Beanstandungen des Kunden, die die Leistungserbringung durch Grächen gemäss Abschnitt B betreffen, sind unverzüglich an die Bergbahn zu richten. Die Bergbahnen haften für Personen- und Sachschäden nach Massgabe der Bestimmungen der AGB. Subsidiär gelten die einschlägigen Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts. Eine Haftung ist, soweit gesetzlich zulässig, auf grobfahrlässiges und vorsätzliches Verhalten beschränkt.

Eine Haftung der Bergbahnen für Sach- und Personenschäden ist namentlich ausgeschlossen bei Unfällen infolge

- Nichtbeachtens von Hinweisen und Markierungen sowie Verlassen der gesicherten und kontrollierten Pisten
- Missachtens von Weisungen und Warnungen der Bahnmitarbeitenden oder des Pisten- und Rettungsdienstes
- Missachtung der Warnungen vor Lawinengefahren
- fahrlässigem oder vorsätzlichem Falschverhalten auf Anlagen, Pisten und Wegen
- Ausübung von Risiko-Sportarten wie Freeriding, Downhill- und Enduro- Biking, Gleitschirmfliegen etc.

Im Übrigen stützt sich die Haftung der Bergbahnen im Wesentlichen auf die Richtlinien der Verkehrssicherungspflicht für Schneesportabfahrten. Ferner ist die Haftung für Unfälle auf Bike-, Wander- und Schlittelwegen ausgeschlossen.

Im Rahmen des Unterhalts der Transportanlagen werden Schmiermittel verwendet und durch den Betrieb kann Abrieb bei Führungsrollen entstehen. Je nach Witterung kann

dies zu leichten Verschmutzungen von Kleidern führen. Die Bergbahnen haften, soweit gesetzlich zulässig, nur im Fall von unsachgemässer Anwendung von Schmiermitteln. Dabei ist die Haftung höchstens im Rahmen des Wertes gemäss Zeitwerttabelle für die Lebenserwartung von Wintersport-Bekleidung (max. 4 Jahre) gegeben.

Für Personen- oder Sachschäden infolge der Nichterfüllung oder nicht gehörigen Erfüllung des Vertrages haftet Grächen im Rahmen dieser AGB sowie der massgebenden nationalen Gesetze.

B.8. Nutzung der Lifttickets

Lautet ein Liftticket auf einen oder mehrere bestimmte Tage, kann es nicht auf andere Tage übertragen werden. Ungenutzte Tage sind nicht erstattungsfähig.

Lifttickets, bei denen der Kunde innerhalb einer bestimmten Zeitperiode selbst über die Nutzung entscheidet (Tageskarten), können weder verlängert noch rückerstattet werden.

B.9. Rückerstattungen

B.9.1. Allgemeines

Gekaufte Fahrkarten werden grundsätzlich nicht umgetauscht, geändert, zurückgenommen oder rückerstattet.

Bei Verbund-Abonnements mit anderen Gebieten gehen die Bestimmung für die jeweilige Karte den Bestimmungen dieser AGB vor.

B.9.2. Verlust des Lifttickets

Jahres- oder Mehrtageskarten werden bei Verlust gegen Vorweis der Kaufquittung (Sperrnummern-Beleg) ersetzt. Tageskarten sowie Einzelfahrten werden bei Verlust nicht ersetzt.

B.9.3. Depotgebühr Keycard

Lifttickets werden auf eine Keycard oder einem anderen kompatiblen Datenträger ausgestellt. Bei der Abgabe einer Keycard wird ein Depot von CHF 5.00 verrechnet, das bei der Rückgabe erstattet wird. Defekte Datenträger werden kostenlos ausgetauscht, soweit der Datenträger nicht mutwillig beschädigt wurde.

B.9.4. Missbrauch | Ausweispflicht

Mitarbeitende der Bergbahnen sowie autorisiertes Kontrollpersonal sind jederzeit berechtigt, Fahrausweiskontrollen vorzunehmen. Auf entsprechende Aufforderung hin, hat sich der Ticketinhaber mittels gültigen Identitätsausweises oder eines gleichwertigen Ausweises auszuweisen. Ausweise für eine spezifische Ermässigung (z.B. Invalidenausweis) müssen jederzeit vorgewiesen werden können.

Wird ein Ticketmissbrauch, wie Verwendung von Tickets von/für Drittpersonen oder Fälschung/Weitergabe von Ausweisen, festgestellt, hat dies den sofortigen Entzug des Fahrausweises zur Folge. Gleichzeitig werden folgende Umtriebskosten erhoben:

- Einzelfahrten/Tageskarten: CHF 150.00
- Mehrtageskarten bis 4 Tage: CHF 250.00
- Mehrtageskarten ab 5 Tage sowie Saison- und Jahreskarten: CHF 500.00

- Nutzung der Anlagen ohne Ticket: CHF 500.00

Kann aufgrund von fehlenden Ausweisen nicht nachvollzogen werden, ob ein Verstoss vorliegt, werden die Umtriebskosten eingezogen, bis der entsprechende Ausweis vorliegt. Zusätzlich ist der Tageskartenpreis nachzuzahlen. Im Wiederholungsfall wird der Datenträger eingezogen, das hinterlegte Ticket gelöscht und Strafanzeige eingereicht.

C. Angebot durch Leistungserbringer

C.1. Vertragsverhältnis

Leistungserbringer der Ferienregion Grächen (nachfolgend als „Leistungserbringer“ bezeichnet) erbringen unter anderem Drittleistungen bezüglich Hotels, Ferienwohnungen, Gruppenunterkünften, Sportgeschäften, Erlebnissen, Aktivitäten und Schneesportschulen (nachfolgend „Drittleistungen“ genannt).

Grächen betreibt ein Reservationssystem mit Callcenter und ein Internetportal www.graechen.ch, das Kunden die Online-Buchung von Drittleistungen erleichtert. Grächen vermittelt die Drittleistungen der Leistungserbringer in deren Namen und auf deren Rechnung. Verträge über Drittleistungen kommen ausschliesslich zwischen den jeweiligen Leistungserbringern und den Kunden zustande.

Grächen ist von den Leistungserbringern bevollmächtigt, im Namen dieser die Verträge abzuschliessen und das Inkasso für die gebuchten Drittleistungen vorzunehmen.

Meldet der Kunde weitere Teilnehmer für die Drittleistungen an, so steht der Kunde für die Vertragspflichten der Teilnehmer (insbesondere Bezahlung des Reisepreises) wie für seine eigenen Vertragspflichten ein. Zusätzlich können die Leistungserbringer eigene Nutzungsbedingungen aufstellen. Der Kunde wird in der Leistungsbeschreibung bzw. spätestens im Buchungsprozess auf solche Nutzungsbedingungen des Leistungserbringers hingewiesen. Bei einem Widerspruch gehen diese AGB vor.

Bei Arrangements, Erlebnissen und Events kann Grächen selbst als Anbieter auftreten. Der Anbieter ist ihr Vertragspartner und ist in den Reisedokumenten namentlich aufgeführt.

C.2. Informationen über die Drittleistungen

Grächen stellt die publizierten Informationen für Objekt, Zimmer, Wohnungen und andere Drittleistungen zur Verfügung. Der Leistungserbringer aktualisiert diese Angaben und trägt die alleinige Verantwortung für die Richtigkeit der Angaben zum Zeitpunkt der Buchung.

Die Drittleistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung im Internet und der Bestätigung. Sonderwünsche oder Nebenabreden sind nur Vertragsbestandteil, wenn sie vom Leistungserbringer resp. Grächen namens des Leistungserbringers vorbehaltlos bestätigt worden sind.

C.3. Zahlungsbedingungen

Für Hotels und Wohnungen: Eine Anzahlung in Höhe von 30% der Buchungssumme zahlbar innert 10 Tagen nach

Abschluss der Reservation. Die Restzahlung ergibt sich aus dem Gesamtbetrag gemäss Vertrag abzüglich der errechneten Anzahlung und muss spätestens 30 Tage vor Anreise einbezahlt sein.

- Grächen verrechnet eine Buchungsgebühr von CHF 12.--.
- Erfolgt die Buchung weniger als 40 Tage vor der Ankunft, so ist der gesamte Betrag fällig.
- Rechnungsstellung ist – so weit angeboten – nur möglich bei Buchungen, die mehr als 45 Tage vor Anreise getätigt werden.
- Die Anzahlung von 30% der Buchungssumme ist innert sieben Tagen nach Rechnungserhalt zu leisten. Der Restbetrag ist 30 Tage vor Ankunft fällig.
- Bei Bezahlung der Buchung mit Kreditkarte und anderen Onlinezahlungsmitteln, wird der gesamte Betrag automatisch abgebucht.

Für Arrangements, Zusatzleistungen, Erlebnisse, Aktivitäten und Events: Gebuchte Drittleistungen sind direkt bei der Buchung per Kreditkarte/Online-Zahlung zu bezahlen. Zahlung auf Rechnung ist nur möglich, sofern dies explizit angeboten wird.

Wird die Zahlung nicht fristgerecht geleistet oder Kreditkartenzahlungen werden nicht honoriert, setzt Grächen im Namen des Leistungserbringers dem Kunden eine kurze Nachfrist. Verstreicht diese Nachfrist erfolglos, so gilt der Vertrag als annulliert und es kommen die Stornierungsbedingungen gemäss diesen AGB zur Anwendung.

Die Preise für die Drittleistungen ersehen Sie aus der Ausschreibung im Internet respektive der Bestätigung. Die Preise in Schweizer Franken (CHF) sind massgebend. Preise in anderen Währungen dienen ausschliesslich zur Information und sind nicht verbindlich. Rechnungen werden in Schweizer Franken ausgestellt und sind in Schweizer Franken zu bezahlen. Kreditkartenbelastungen erfolgen ebenfalls in Schweizer Franken. Im Beschrieb zu den einzelnen Unterkünften werden etwaige vor Ort zu zahlende Nebenkosten aufgelistet.

Bei Ferienwohnungen und Ferienhäusern kann der Leistungserbringer bei Schlüsselübergabe ein Depot verlangen, dessen Höhe der Leistungsbeschreibung zu entnehmen ist.

C.4. Stornierungsbedingungen

Den nachfolgenden Stornierungsbedingungen gehen explizite Angaben der Buchung vor (z.B. nicht erstattbare Raten). Sofern der Kunde eine Buchung storniert, ändert oder umbucht gelten folgende Stornierungsbedingungen (in Prozent des Buchungssumme):

- bis 60 Tage vor Anreise: Bearbeitungsgebühr CHF 100.--
- 59 - 45 Tage vor Anreise: Bearbeitungsgebühr CHF 100.00 plus Akontozahlung von 30%
- 44 - 30 Tage vor Anreise: Bearbeitungsgebühr CHF 100.00 plus Akontozahlung von 50%
- 29 - 0 Tage vor Anreise: gesamte Buchungssumme plus Bearbeitungsgebühr CHF 100.00

- keine Anreise: gesamte Buchungssumme plus Bearbeitungsgebühr CHF 100.00

Nicht bezogene Drittleistungen (z.B. infolge früherer Abreise) sind nicht erstattungsfähig. Änderungen und Umbuchungen werden als Annullierung mit Neuanschreibung behandelt. Bei Änderungen oder Umbuchungen unter Beibehaltung des bereits gebuchten Anbieters, der gebuchten Daten und Hauptleistungspflichten wird vom Anbieter eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.00 verlangt, sofern die Änderung resp. Umbuchung möglich ist. Andernfalls fallen die Annullationskosten, Stornokosten und Stornogebühr an.

Im Bezug auf die Stornokosten bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass durch die Stornierung, Umbuchung oder Änderung von Drittleistungen dem Anbieter kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

Der Kunde kann bei Grächen eine Umbuchung der gesamten oder eines Teils der Drittleistungen zu Gunsten eines Dritten veranlassen. Grächen verrechnet dem Kunden eine Umbuchungsgebühr von CHF 100.00. Die Vertragskonditionen bleiben unverändert. Tritt der Dritte nicht vollständig an die Stelle des Kunden, bleibt der Kunde für die Differenz haftbar.

Massgebend zur Berechnung des Annullierungs- bzw. Änderungsdatums ist der Zeitpunkt des Eintreffens der Erklärung des Kunden beim Vermittler (Grächen) zu den üblichen Bürozeiten; bei Samstagen, Sonn- und Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend. Diese Regelung gilt auch für Mitteilungen per E-Mail, über die Webseite von Grächen, Telefonbeantworter oder andere elektronische Kommunikationsmittel. Die Annullierung gilt definitiv, wenn diese von Grächen schriftlich rückbestätigt wird.

C.5. Leistungs- und Preisänderungen

Die Leistungserbringer behalten sich ausdrücklich das Recht vor, Leistungsbeschreibungen und Preise vor dem Vertragsabschluss zu ändern. Der Leistungserbringer oder Grächen werden den Kunden bei Vertragsabschluss über allfällige Änderungen informieren.

Nach Vertragsabschluss behält sich der Leistungserbringer das Recht vor, bei unvorhersehbaren oder nicht abwendbaren Ereignissen sowie höherer Gewalt die Leistungen zu ändern. Leistungserbringer ist bemüht, gleichwertige Ersatzleistungen zu bieten. Ist dies nicht möglich oder lehnt der Kunde bei Vorliegen einer wesentlichen Vertragsänderung die Ersatzleistung aus wichtigen Gründen innert fünf Tagen nach Erhalt der Mitteilung ab, wird der bereits bezahlte Betrag unter Ausschluss weiterer Forderungen zurückerstattet.

Nach Vertragsabschluss behält sich der Leistungserbringer das Recht vor, bei irrtümlich kommunizierten Vertragsbedingungen (insbesondere betreffend den Preis oder die Verfügbarkeit der Leistung) den Vertrag innerhalb von drei Arbeitstagen nach dessen Abschluss entschädigungslos aufzulösen. Er ist bemüht, einen neuen Vertrag über eine gleichwertige Drittleistung anzubieten. Ist dies nicht möglich oder lehnt der Kunde den neuen Antrag innert fünf Tagen nach Erhalt der Mitteilung ab, wird der bereits bezahlte Betrag unter Ausschluss weiterer Forderungen zurückerstattet.

Betrag unter Ausschluss weiterer Forderungen zurückbezahlt.

Preiserhöhungen infolge Erhöhung von Abgaben und Steuern (insbesondere Mehrwertsteuern oder Kurtaxen) oder der Einführung neuer vergleichbarer Abgaben und Steuern bleiben vorbehalten. Gleichfalls vorbehalten bleiben Preiserhöhungen aufgrund der Erhöhung von Transportkosten oder der Einführung von Abgaben auf bestimmten Leistungen. Der Kunde wird in diesem Fall bis 30 Tage vor Vertragsbeginn informiert. Bei einer Erhöhung von mehr als 10% des Preises (ohne allfällige Nebenkosten wie z.B. Kurtaxen) kann der Kunde kostenlos innert fünf Tagen nach Erhalt der Mitteilung vom Vertrag zurücktreten. Diesfalls wird der bereits bezahlte Betrag unter Ausschluss weiterer Forderungen zurückerstattet.

C.6. Übergabe des Vertragsobjekts und Anreise

Informationen zur Anreise und der Übergabe sind in der Buchungsbestätigung aufgeführt und/oder werden zwischen dem Leistungserbringer und dem Kunden abgesprochen.

C.7. Verpflichtungen und Obliegenheiten des Kunden bei Ferienwohnungen, Ferienhäusern, Hotels und Gruppenunterkünften

Das gebuchte Objekt darf höchstens mit der auf der Bestätigung aufgeführten Personenzahl belegt werden. Die Nutzungsbedingungen des jeweiligen Vertragsobjektes (insbesondere die Vorschriften betreffend Haustiere, Rauchen oder Lärm), die aus der Leistungsbeschreibung hervorgehen, sowie die Hausordnung sind einzuhalten.

Verstösst der Kunde gegen genannte Bedingungen oder stört der Kunde (oder allfällige Mitbenutzer) übermässig und/oder wiederholt Unbeteiligte, kann der Leistungserbringer dem Kunden eine kurze Nachfrist zur Beseitigung des vertragswidrigen Zustandes setzen und nach erfolglosem Verstreichen der Nachfrist den Vertrag fristlos auflösen. Der bezahlte Preis wird nicht erstattet. Vorbehalten bleiben Schadenersatzforderungen seitens des Leistungserbringers. Das Vertragsobjekt ist ohne gegenteilige Vereinbarung in besenreinem Zustand zurückzugeben.

C.8. Haftung

Der Kunde haftet dem Leistungserbringer für eine sorgfältige Benutzung des Vertragsobjektes. Insbesondere haftet der Kunde auch für Schäden, die Mitbenutzer verursachen. Entstehen Schäden, kann der Leistungserbringer einen angemessenen Betrag des Depots zur Schadensbeseitigung zurückbehalten. Die Haftung des Kunden ist nicht auf den Betrag des Depots beschränkt. Der Leistungserbringer stellt dem Kunden nach der Schadensbeseitigung eine Abrechnung zu.

Falls die gebuchten Drittleistungen durch nicht voraussehbare oder nicht abwendbare Ereignisse oder höhere Gewalt (insbesondere Naturereignisse oder behördliche Massnahmen) nicht erbracht werden können, kann der Vertrag vom Leistungserbringer entschädigungslos gekündigt werden. Bezahlte Beträge werden vollumfänglich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Der

Rücktritt seitens des Kunden ist nur möglich, wenn der Leistungserbringer keine Ersatzleistung erbringen kann.

Jegliche Haftung wird im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Angaben über vom Vertragsobjekt unabhängige Faktoren wie beispielsweise Verfügbarkeit und Öffnungszeiten von öffentlichen Einrichtungen wie Schwimmbäder und Restaurants sowie die klimatischen Verhältnisse und Verfügbarkeit von unabhängigen Dienstleistern sind ohne Gewähr.

Grächen ist für die korrekte Buchung verantwortlich, wobei keine Haftung für die Leistungserbringer, deren Hilfspersonen, die eingesetzten Absatzmittler, vertane Urlaubszeit und/oder Frustrationsschaden übernommen wird. Grächen schliesst jegliche Haftung im gesetzlich zulässigen Umfang aus.

C.9. Beanstandung, Beanstandungsfrist und Abhilfeverlangen

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleidet der Kunde einen Schaden, so ist der Kunde verpflichtet, beim Leistungserbringer unverzüglich, d.h. möglichst am gleichen Tag, diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen.

Der Leistungserbringer resp. Grächen (wenn der Anbieter nicht erreichbar ist) namens des Leistungserbringer wird bemüht sein, innert angemessener Frist Abhilfe zu leisten. Wird innert angemessener Frist keine Abhilfe geleistet oder ist sie nicht genügend, so lässt sich der Kunde vom Leistungserbringer resp. Grächen schriftlich bestätigen, dass der Kunde den Mangel gerügt resp. den Schaden gemeldet hat. Grächen oder Hilfspersonen des Leistungserbringers sind nicht berechtigt, Forderungen usw. namens des Leistungserbringers anzuerkennen.

Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen usw. gegenüber dem Leistungserbringer müssen innert eines Monats nach vertraglichem Reiseende schriftlich dem Leistungserbringer mitgeteilt werden. Nach Ablauf der einmonatigen Frist verliert der Kunde sämtliche Ansprüche gegenüber dem Leistungserbringer und Grächen, sofern gesetzlich zulässig.

C.10. Ombudsmann der Schweizer Reisebranche

Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung muss der Ombudsmann der Schweizer Reisebranche kontaktiert werden. Dieser ist bei Unstimmigkeiten zwischen der Kundschaft und Schweizer Reiseunternehmen bestrebt, eine für beide Parteien faire und ausgewogene Lösung zu finden. Kontakt: Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Postfach, 8038 Zürich.

D. Gastronomie

D.1. Zahlungen

D1.1. Seminare | Konferenzen | Banketts

Sofern nichts Gegenteiliges in der schriftlichen Bestätigung (per Post oder E-Mail) erwähnt, ist bei Konferenzen, Banketten und Veranstaltungen eine Leistung unverbindlich, bis eine Anzahlung von 50% geleistet wurde. Die Anzahlung wird mit der Bestätigung fällig. Die Restzahlung wird,

sofern nichts anderes vereinbart, umgehend nach Erbringung der Leistung fällig. Es steht dem Gastronomiebetrieb das Recht auf jederzeitige Abrechnung bzw. Zwischenabrechnung seiner Leistungen zu.

D1.2. Events

Der Betrag ist, sofern nicht eine Vorauszahlung oder Bezahlung bei der Buchung mittels Kreditkarte verpflichtend vorgesehen ist, vor Ort umgehend nach Erbringung der Leistung fällig.

D.2. Nicht beanspruchte Leistungen

Es erfolgt keine Rückvergütung bei Nicht- oder Teilinanspruchnahme von gebuchten/bestellten Leistungen.

D.3. Nichtverfügbarkeit

Sollte aus unvorhersehbaren Gründen eine gebuchte Leistung nicht verfügbar sein, wird eine möglichst ähnliche Leistung angeboten.

D.4. Mitgebrachte Speisen und Getränke

Grundsätzlich ist die Zubereitung und Konsumation von mitgebrachten Speisen und Getränken in den Betrieben (inkl. Terrassen) von Grächen unzulässig. Ausnahme bilden die als Picknickräume bestimmten Bereiche sowie die Terrasse der Snööbar. Bei einer Widerhandlung wird CHF 50.00 pro Person pro Fall in Rechnung gestellt.

D.5. Annullationskosten

Massgebend für die Berechnung der Annullationskosten ist das Eingangsdatum der Annullation oder der Umbuchung. Die Annullationskosten betragen:

- Bis 20 Tage vor Beginn der Leistung: Kostenlos.
- 19 bis 1 Tag vor Beginn der Leistung: 50 % des Preises gemäss Bestätigung.
- Am Tag der Leistung sowie Nicht-Erscheinen ohne Annullation: 100 % des Preises gemäss Bestätigung.

D.6. Buchungsrückzug

Grächen behält sich das Recht vor, in Ausnahmefällen eine erfolgte Bestätigung ohne Kostenfolge für beide Vertragsparteien für ungültig zu erklären und von dieser zurückzutreten:

- Nichtnutzbarkeit der Gebäude oder Teile davon aufgrund höherer Gewalt
- Schliessung oder Änderung der Öffnungszeiten aus wirtschaftlichen, rechtlichen, epidemiologischen Gründen oder aufgrund des Wetters
- Nichterreichen einer allfälligen ausgeschriebenen Mindestteilnehmerzahl bzw. Mindestauslastung
- Verzug einer verlangten Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung.

D.7. Reinigung | Haftung

Die Beseitigung ausserordentlicher Verunreinigungen oder die Behebung von Schäden am Eigentum von Grächen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

E. Schlussbestimmungen

E.1. Salvatorische Klausel

Die ganze oder teilweise Ungültigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB oder der Bestimmungen des ihr zugrundeliegenden Vertrages berühren die Wirksamkeit der restlichen Bestimmungen oder Teile solcher Bestimmungen nicht.

Ungültige oder unwirksame Bestimmungen sind durch Bestimmungen zu ersetzen, die ihrer rechtlichen oder wirtschaftlichen Bedeutung möglichst entsprechen. In gleicher Weise ist zu verfahren, wenn diese AGB eine Lücke aufweisen.

E.2. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und Grächen sowie zwischen dem Kunden und dem Leistungserbringer ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

Ausschliesslicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und Grächen ist Visp, Schweiz.

E.3. Gültigkeit

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ab dem 1. April 2023.

General Terms and Conditions (GTC)

A. General provisions

A1. Applicability

The General Terms and Conditions (GTC) apply to all services and products (hereinafter jointly referred to as «**services**» or «**third-party services**») provided by

- Touristische Unternehmung Grächen AG
- TUG Gastro AG
- Verein Grächen Tourismus und St. Niklaus Tourismus und Gewerbe

(hereinafter collectively referred to as «**Grächen**») via the website www.graechen.ch as well as physical points of sale, counters, stores etc. These GTC also apply to the website www.graechen.ch. By using one of these services, the customer accepts these GTC.

Special provisions apply to certain services. These are regulated in separate contracts (e.g. contracts for rental objects or transport of goods) and take precedence over any provisions of these GTC.

Other contractual conditions, in particular those which the customer declares to be applicable together with the acceptance of the contract, are only valid if and insofar as they have been expressly accepted by Grächen in writing.

A2. Conclusion of contract

In the case of written bookings, bookings via the Internet or other electronic means of communication, acceptance of the booking shall be expressly confirmed to the customer in writing. This confirmation, together with any brochures with service descriptions and the fee to be paid, constitutes the contract (automatic booking confirmations are exempt from this). The contract is only concluded with the delivery of the confirmation by Grächen. If services are ordered verbally at the designated points of sale, the contract is concluded with the unconditional acceptance of the order by Grächen. The special provisions regarding third-party services remain reserved.

A3. Information on services and prices

A3.1. Services

Services are defined in the corresponding offer descriptions. All information (especially regarding the scope of services) is subject to change. Grächen reserves the right to change service descriptions in brochures and on the internet at any time and without prior notice.

A3.2. Prices and terms of payment

Unless otherwise stated, prices are in Swiss francs (CHF) and include value added tax. When accepting foreign currencies, the daily exchange rate set by Grächen applies. Change is given in Swiss francs (CHF).

Grächen reserves the right to change price information in brochures and on the internet at any time and without prior notice. In particular, Grächen has the right to increase the prices in case of an introduction or increase of fees, charges and taxes as well as transport costs after conclusion of the contract.

Grächen specifies the terms of payment in the service descriptions. In the absence of such a specification, the period for payment according to Grächen's invoice shall apply. In the case of late payments, Grächen is entitled to refuse the service to be provided.

Discounts or vouchers are only accepted under the conditions shown on the voucher. Discounts not claimed at the time of conclusion of the contract cannot be claimed later. Discounts cannot be combined.

Special terms of payment in connection with third-party services remain reserved.

A4. Disruption of the execution of the contract

Where good cause exists, Grächen is entitled to change the agreed service or offer a replacement.

Should the fulfillment of the contract by Grächen be made impossible due to force majeure, Grächen is entitled to withdraw from the contract. There is no claim for compensation.

A5. Liability

Grächen is liable to the customer for the proper provision of the service. Liability is excluded if the non-fulfillment or improper fulfillment is due to omissions or to the conduct of the customer or a third party not involved in the provision of the service, or to force majeure or unforeseeable or unpreventable events. Liability for ordinary negligence is excluded.

If Grächen has reasonable cause to believe that an event for which Grächen's property is used endangers the smooth operation, safety or reputation of Grächen, Grächen is entitled to cancel the reservation agreements at any time without compensation.

Grächen shall accept no liability for theft in the winter sport resort or for damage to property by third parties.

In the case of third-party services, only the respective contractual partner/service provider is liable. A joint and several liability which would include Grächen is excluded, unless explicitly agreed upon. In the case of rented storage depots, no liability is assumed for lost objects and valuables.

In the case of goods transport, goods must be packaged by the customer in such a way or the container must be such that it complies with the currently applicable safety standards (Euro pallet). Fragile goods are to be packaged in such a way that damage cannot occur during transport (recommendation: transport case). Grächen declines any liability if these requirements are not met.

Special liability regulations in connection with the sale and use of lift tickets and facilities as well as special liability regulations in connection with third-party services remain reserved.

Grächen assumes no liability for internet failures, damage inflicted by third parties, imported data of any kind (viruses, worms, Trojans) as well as for links from and to other websites.

Grächen declines any liability for direct, indirect, special or other consequential damage arising from the use of the www.graechen.ch website or any website linked to it. Also excluded is any liability for loss of profit, business interruption, loss of programs or other data in information systems of third parties. This also applies if the possibility of such damages is expressly mentioned.

A6. Retention of title

Until payment in full of the invoiced amount of a delivery (final and unconditional crediting of the total purchase price), Grächen retains ownership of the delivered goods. If customers are domiciled in Switzerland, Grächen is entitled to make a corresponding entry in

the retention of title register. If the customer is an entrepreneur in the exercise of his/her commercial or independent professional activity, a legal entity under public law or a special fund under public law, Grächen shall retain title to the purchased goods until all outstanding claims arising from the business relationship with the customer have been settled.

The corresponding security rights are transferable to third parties. The customer shall only have a right to set off his/her claims if his/her counterclaims have been legally established, are undisputed by Grächen or are ready for decision.

Furthermore, the customer shall only have a right of retention if and insofar as his/her counterclaim is based on the same contractual relationship. In the event of defects in the delivery, the customer's counter rights shall remain unaffected.

A7. Assignment

Grächen reserves the right to assign or pledge its claims or, in the case of third-party services (section C), the claims of the service providers against the customer, including any installments due, interest on arrears and reminder fees, to third parties.

A8. Data protection

The collection and processing of the personal data of the customers of Grächen and users of the website of Grächen are explained in the data protection declaration on www.graechen.ch. This forms an integral part of the GTC.

A9. Copyright

The use of www.graechen.ch does not imply that the user is granted any license rights with regard to the intellectual property rights of the content of www.graechen.ch.

www.graechen.ch and all content posted there (in particular software, files, designs, graphics and data) are the property of Grächen. Grächen owns the corresponding rights of use and is protected by the relevant laws regarding intellectual property rights, including copyright and trademark protection. Any unauthorized use of www.graechen.ch, in particular the use of www.graechen.ch or its contents for professional or commercial purposes of any kind, as well as the reproduction, display, transmission to others, communication, circulation, distribution, modification, licensing, sale or any other exploitation of this website or its contents, texts, text excerpts, static or animated graphics, audio data, software, goods or services, as well as other data or information, is expressly prohibited without prior written consent by Grächen. In particular, methods such as framing and inlinelinking of the website and content are prohibited.

B. Sale and use of lift tickets and facilities

B.1. Conditions of carriage

With the sale of a lift ticket, Grächen undertakes to transport the rightful ticket holder and his/her equipment. Included is the use of all prepared and marked slopes as well as hiking, biking and sledding trails. Sports equipment will only be transported if the infrastructural and safety facilities permit this and the protective regulations concerning wildlife protection and undisturbed wildlife habitat are not violated. Restrictions of use of paths and slopes may be applied by Grächen and/or the authorities. The published transport regulations as well as the instructions of the railway or supervisory personnel apply.

For safety reasons, no persons carrying children on their backs, in a backpack, other carrying devices or on their shoulders will be transported on ski lifts as well as chairlifts. Likewise, the use of the ski slopes and the sled runs is not permitted in this manner.

B.2. Restriction of use

Should Grächen be unable to perform its obligations in connection with the sale and use of lift tickets and facilities as a result of circumstances that Grächen is unable to avert, or is temporarily or partially unable to perform, the customer shall have no claims against Grächen. This applies in particular in the following cases:

- suspension of operations, slope and path closures as a result of chance, force majeure such as wind and weather, power outages, avalanche danger, strikes or official orders
- overloading of the transport facilities or overcrowding of the slopes and paths as well as possible waiting times resulting therefrom
- interruptions as well as temporary suspension of operation of parts of the transport facilities due to construction or maintenance work as well as to remedy malfunctions.

In the context of public events, access to individual facilities may not be possible or may be tied to the purchase of a ticket for the event. Furthermore, access to slopes and trails may be blocked.

Grächen can adjust the offer depending on demand, official requirements or weather conditions.

B.3. Terms of use

All tickets and passes are personal and non-transferable. They are only valid during the published operating hours. Grächen determines for which tickets a name and/or photo must be recorded or added.

Grächen determines the conditions of use. The customer is obliged to comply with the published instructions. These are in particular:

- instructions from employees
- closures of slopes and paths
- markings, warning signs and instructions for the use of the slopes
- FIS rules
- rules regarding trail tolerance

Furthermore, reckless behavior or alcohol/drug abuse will not be tolerated. In such cases Grächen reserves the right to withdraw the lift ticket from customers.

Installations and facilities of Grächen must not be damaged or contaminated. Any repair or cleaning costs are to be paid by the person causing the damage.

In case of violations of the terms of use, Grächen may temporarily or permanently exclude the customer from use without compensation. In case of intentional damage or endangerment of other people as well as disturbance of public transport, Grächen is entitled to file a criminal complaint.

B.4. Validity for public transport

Grächen publishes the regulations regarding the use of public transport in connection with a lift ticket.

Single and return tickets are only available for pedestrians and sledders.

B.5. Costs for rescue operations

If a customer suffers an accident while using the lift facilities or the prepared and inspected slopes in the Grächen snow sports area, the rescue service of the mountain railways can be called upon.

The use of the rescue service will be charged according to Grächen's expenses (personnel services, material costs, etc.).

All third-party costs in connection with rescue operations (e.g. helicopter transport, doctor's visits, ambulance) are to be paid directly by the customer.

B.6. Freeriding | Wildlife and forest protection zones

The slopes have been set up in open terrain. Small forest plots are designated as wildlife and forest protection zones and are bypassed. Trees and shrubbery must not be damaged and wildlife not disturbed or chased from safe areas. The forest and wildlife protection zones are marked. The customer is expressly requested to observe the information boards of the mountain railways. Riding in closed or marked forest and wildlife protection zones may result in the withdrawal of the personal ticket or even a report to the competent authorities.

B.7. Complaints | Liability

Any complaints by the customer concerning the provision of services by Grächen in accordance with section B must be addressed immediately to the mountain railway. The mountain railway shall be liable for personal injury and property damage in accordance with the provisions of the GTC. Subsidiarily, the relevant provisions of the Swiss Code of Obligations shall apply. To the extent permitted by law, liability is limited to gross negligence and willful misconduct.

Liability of the mountain railway for damage to property and personal injury is excluded in particular in the case of accidents resulting from

- failure to observe instructions and markings and leaving the secured and inspected slopes
- failure to comply with instructions and warnings issued by mountain railway staff or slope and rescue services
- disregarding warnings concerning avalanche hazards
- negligent or intentional misconduct on installations, slopes and pathways
- the practice of high-risk sports such as freeriding, downhill and enduro biking, paragliding, etc.

In all other respects, the liability of the mountain railway is essentially based on the guidelines of the traffic safety obligation for snow sports slopes. Furthermore, liability for accidents on biking, hiking and sledding trails is excluded.

Lubricants are used as part of the maintenance of the transport facilities and abrasion can occur on guide rollers as a result of operation. Depending on the weather, this can lead to slight soiling of clothing. To the extent permitted by law, the mountain railways are only liable in the event of improper use of lubricants. In this case, liability is limited to the value according to the present value table for the life expectancy of winter sports clothing (max. 4 years).

Grächen is liable for personal injury or damage to property as a result of non-fulfillment or improper fulfillment of the contract within the framework of these GTC as well as the relevant national laws.

B.8. Use of lift tickets

If a lift ticket was issued for a specific day/specific number of days, it cannot be transferred for use on a different day. Unused days are not eligible for refund.

Lift tickets permitting the customer to determine the use within a certain time period (day passes) can neither be extended nor refunded.

B.9. Refunds

B.9.1. General provisions

Purchased tickets are generally not exchanged, changed, returned or refunded.

In the case of regional Travelcards including other areas, the provisions for the respective card take precedence over the provisions of these GTC.

B.9.2. Loss of the lift ticket

Annual or multi-day tickets will be replaced in the event of loss upon presentation of the purchase receipt (receipt with a blocking code). Day passes and single trips will not be replaced in the event of loss.

B.9.3. Deposit for Keycard

Lift tickets are issued on a keycard or other compatible data storage device. Upon issuance of a keycard, a deposit of CHF 5.00 is charged, which will be refunded upon return. Defective data storage devices will be replaced free of charge, provided they have not been willfully damaged.

B.9.4. Misuse | ID obligation

Mountain railway staff as well as authorized inspectors are entitled at all times to carry out ticket checks. Upon request, the ticket holder must identify himself/herself by means of a valid identity card or equivalent. IDs for a specific discount (e.g. disability ID) must be ready to be presented at any time.

If ticket misuse is detected, such as the use of tickets by/for third parties or falsification/transfer of tickets, this will result in the immediate withdrawal of the ticket. In addition, an administrative fee will be charged:

- Single trips/day passes: CHF 150.00
- Multi-day passes up to 4 days: CHF 250.00
- Multi-day passes from 5 days as well as season and annual passes: CHF 500.00
- Use of the facilities without a ticket: CHF 500.00

If it is not possible to determine whether a violation has occurred due to lack of identification, the administrative charges will be collected until the corresponding ID is presented. In addition, the current ticket price must be paid. In the event of a repeated infringement, the data carrier will be confiscated, the deposited ticket will be deleted and a criminal complaint will be filed.

C. Offer by service provider

C.1. Contractual relationship

Service providers of the holiday region Grächen (hereinafter referred to as "service providers") provide, among other things, third-party services regarding hotels, vacation apartments, group

accommodation, sports stores, experiences, activities and snow sports schools (hereinafter referred to as "**third-party services**").

Grächen operates a reservation system with a call center and an internet portal (www.graechen.ch), which facilitates the online booking of third-party services for customers. Grächen arranges the third-party services of the service providers in their name and on their account. Contracts for third-party services are concluded exclusively between the respective service providers and the customers.

Grächen is authorized by the service providers to conclude the contracts on their behalf and to carry out the collection for the booked third-party services.

If the customer registers additional participants for the third-party services, the customer shall be liable for the contractual obligations of the participants (in particular payment of the travel price) as well as his/her own contractual obligations. In addition, the service providers may establish their own terms of use. The customer will be informed of such terms of use of the service provider in the service description or at the latest during the booking process. In the event of a contradiction, these GTC shall take precedence.

In the case of arrangements, experiences and events, Grächen itself can act as the provider. The provider is its contractual partner and is listed by name in the travel documents.

C.2. Information on third-party services

Grächen provides the published information for objects, rooms, apartments and other services. The service provider updates this information and bears sole responsibility for the correctness of the information at the time of booking.

The third-party services are composed of the service description online and the booking confirmation. Special requests or additional agreements are only a contract component if they have been unconditionally confirmed by the service provider or Grächen on behalf of the service provider.

C.3. Payment conditions

For hotels and apartments: A deposit of 30% of the booking amount is payable within 10 days after completion of the reservation. The balance is the total amount according to the contract minus the calculated deposit and must be paid at least 30 days prior to arrival.

- Grächen charges a booking fee of CHF 12.00.
- If the booking is made less than 40 days prior to arrival, the full amount is due.
- Invoicing is – as far as offered – only possible for bookings made more than 45 days prior to arrival.
- A deposit of 30% of the booking amount is due within seven days of receipt of the invoice. The balance is due 30 days prior to arrival.
- If the booking is paid for by credit card and other online payment methods, the total amount due is automatically charged.

For arrangements, additional services, experiences, activities and events: Booked third-party services are to be paid directly at the time of booking by credit card/online payment. Payment by invoice is only possible if it is explicitly offered.

If payment is not made on time or credit card payments are not honored, Grächen shall set a short grace period for the customer on

behalf of the service provider. If this grace period expires without payment being made, the contract is considered canceled and the cancellation conditions according to these GTC apply.

The prices for third-party services can be found online or in the confirmation. The prices in Swiss francs (CHF) are binding. Prices in other currencies are for information only and are not binding. Invoices are issued in Swiss francs and are to be paid in Swiss francs. Credit card charges are also made in Swiss francs. The descriptions of the individual accommodations list any additional costs to be paid on site.

In the case of vacation apartments and vacation homes, the service provider may demand a deposit upon handover of the keys, the amount of which can be found in the service description.

C.4. Cancellation conditions

The following cancellation conditions take precedence over explicit details of the booking (e.g. non-refundable rates). If the customer cancels, changes or re-books a booking, the following cancellation conditions apply (as a percentage of the booking total):

- up to 60 days prior to arrival: administrative fee CHF 100.00
- 59 to 45 days prior to arrival: administrative fee CHF 100.00
- 44 to 30 days prior to arrival: administrative fee CHF 100.00 plus payment on account of 50%
- 29 to 0 days prior to arrival: total booking amount plus administrative fee of CHF 100.00
- failure to arrive: total booking amount plus administrative fee of CHF 100.00

Third-party services not made use of (e.g. as a result of earlier departure) are non-refundable. Changes and re-bookings are treated as cancellations with re-registration. In the case of changes or re-bookings to the booked dates and main service obligations with the same provider, a processing fee of CHF 100.00 will be charged by the provider, provided that the change or re-booking is possible. Otherwise, cancellation costs and a cancellation fee will apply.

With regard to the cancellation costs, the customer retains the right to prove that the provider has incurred no or minimal damage as a result of the cancellation, re-booking or change of third-party services.

The customer can arrange with Grächen the re-booking of all or part of the third-party services in favor of a third party. Grächen charges the customer a re-booking fee of CHF 100.00. The contract conditions remain unchanged. If the third party does not completely replace the customer, the customer remains liable for the difference.

When calculating the cancellation or change date, the time of receipt of the customer's declaration by the agent (Grächen) during normal office hours is relevant; in the case of Saturdays, Sundays and public holidays, the next working day is relevant. This regulation also applies to notifications by e-mail, via the Grächen website, telephone answering machines or other electronic means of communication. The cancellation is considered final once confirmed in writing by Grächen.

C.5. Changes in services and prices

The service providers expressly reserve the right to change service descriptions and prices prior to the conclusion of the contract. The

service provider or Grächen shall inform the customer of any changes upon conclusion of the contract.

After conclusion of the contract, the service provider reserves the right to change the services in case of unforeseeable or unavoidable events as well as force majeure. Service Provider shall endeavor to offer equivalent substitute services. If this is not possible or if, in the event of a significant change to the contract, the customer rejects the substitute service with good cause within five days of receipt of the notification, the amount already paid shall be refunded to the exclusion of any further claims.

After conclusion of the contract, the Service Provider reserves the right, in the event of erroneously communicated contractual conditions (in particular concerning the price or the availability of the service), to dissolve the contract without compensation within three working days of its conclusion. Service Provider shall endeavor to offer a new contract for an equivalent third-party service. If this is not possible or if the customer rejects the new offer within five days of receipt of the notification, the amount already paid shall be refunded to the exclusion of any further claims.

Price increases as a result of increases in charges and taxes (in particular value added tax or visitor's tax) or the introduction of new comparable charges and taxes remain reserved. Likewise, price increases due to the increase of transport costs or the introduction of levies on certain services are reserved. In this case, the customer will be informed up to 30 days prior to the start of the contract. In the event of an increase of more than 10% of the price (excluding any additional costs such as visitor's tax), the customer may withdraw from the contract free of charge within five days of receipt of the notification. In this case, the amount already paid will be refunded to the exclusion of further claims.

C.6. Handover of the contractual object and arrival

Information on arrival and handover are listed in the booking confirmation and/or are agreed between the service provider and the customer.

C.7. Obligations and duties of the customer for vacation apartments, vacation homes, hotels and group accommodations

The booked object may be occupied by no more than the number of persons listed on the booking confirmation. The conditions of use of the respective contractual object (in particular the regulations regarding pets, smoking or noise) stated in the service description, as well as the house rules are to be complied with.

If the customer violates the aforementioned conditions or if the customer (or any co-users) excessively and/or repeatedly disturbs uninvolved persons, the Service Provider may grant the customer a short grace period to remedy the situation that is in breach of the contract and, if the grace period expires without success, terminate the contract without notice. The amount paid shall not be refunded. Claims for damages on the part of the service provider remain reserved. Unless otherwise agreed, the contractual object shall be returned in a well-swept condition.

C.8. Liability

The customer shall be liable to the Service Provider for careful use of the contractual object. In particular, the customer shall also be liable for damage caused by other users. If damage occurs, the Service Provider may retain a reasonable amount of the deposit for the

purpose of remedying the damage. The liability of the customer shall not be limited to the amount of the deposit. The Service Provider shall provide the customer with a bill after the damage has been repaired.

If the booked third-party services cannot be provided due to unforeseeable or unavoidable events or force majeure (in particular natural events or official measures), the contract may be terminated by the Service Provider without compensation. Amounts paid shall be refunded in full. Further claims are excluded. Withdrawal on the part of the customer is only possible if the Service Provider is unable to provide a substitute service.

Any liability is excluded to the extent permitted by law. Information about factors independent of the contractual object, such as availability and opening hours of public facilities such as swimming pools and restaurants, as well as climatic conditions and availability of independent Service Providers are supplied without liability.

Grächen is responsible for the correct booking, whereby no liability is accepted for the Service Providers, their assistants, the sales agents used, wasted vacation time and/or frustration damage. Grächen excludes any liability to the extent permitted by law.

C.9. Complaints, complaint period and request for remedy

If the trip does not correspond to the contractual agreement or if the customer suffers damage, the customer is obligated to complain about this defect or damage to the Service Provider immediately, i.e. if possible on the same day, and to demand a remedy free of charge.

The Service Provider or Grächen (if the provider cannot be reached) on behalf of the Service Provider will endeavor to remedy the situation within a reasonable period of time. If no remedy is provided within a reasonable period of time or if the remedy is insufficient, the customer shall have the Service Provider or Grächen confirm in writing that the customer has given notice of the defect or reported the damage. Grächen or assistants of the Service Provider are not entitled to acknowledge claims etc. on behalf of the Service Provider.

Defects, refunds or claims for damages etc. against the Service Provider must be reported to the Service Provider in writing within one month of the contractual end of the trip. After expiry of the one-month period, the customer loses all claims against the Service Provider and Grächen, if legally permissible.

C.10. Ombudsman of the Swiss Travel Industry

Prior to a legal dispute, the ombudsman of the Swiss travel industry must be contacted. This ombudsman strives to find a fair and balanced solution for both parties in the event of disagreements between customers and Swiss travel companies. Contact: Ombudsman of the Swiss Travel Industry, P.O. Box, 8038 Zurich.

D. Gastronomy

D.1. Payments

D1.1. Seminars | Conferences | Banquets

Unless otherwise mentioned in the written confirmation (by mail or e-mail), a service for conferences, banquets and events is not binding until a deposit of 50% has been paid. The deposit is due upon confirmation. Unless otherwise agreed, the balance is due immediately after the service has been provided. The food service provider has the right to invoice or interim invoice its services at any time.

D1.2. Events

Unless advance payment or payment by credit card is obligatory at the time of booking, the amount is due on site immediately after the service has been provided.

D.2. Unused services

There will be no refund in case of non-use or partial use of booked/ordered services.

D.3. Unavailability

If for unforeseeable reasons a booked service is not available, a service as similar as possible will be offered.

D.4. Food and beverages brought by guests

In principle, guests are not permitted to prepare or consume food and beverages they brought in the establishments (incl. terraces) of Grächen. Exempt from this rule are the areas designated as picnic areas and the terrace of the Snööbar. In case of violation, CHF 50.00 per person per incident will be charged.

D.5. Cancellation fees

When calculating the cancellation fees, the date of receipt of the cancellation or re-booking is relevant. The cancellation fees are as follows:

- Up to 20 days prior to start of service: No charge.
- 19 days to 1 day prior to start of service: 50% of the price as per booking confirmation.
- On the day of the service as well as in the case of non-use without cancellation: 100 % of the price as per booking confirmation.

D.6. Booking withdrawal

Grächen reserves the right to declare a confirmation invalid and to withdraw from it without any cost consequences for both contracting parties in exceptional cases:

- unusability of the buildings or parts thereof due to force majeure
- closure or change of opening hours for economic, legal, epidemiological reasons or due to weather conditions
- non-achievement of an advertised minimum number of participants or minimum occupancy rate
- default of a required advance payment or security deposit.

D.7. Cleaning | Liability

The removal of excessive soiling or the repair of damage to the property of Grächen will be charged to the customer.

E. Final provisions**E.1. Severability clause**

The total or partial invalidity or ineffectiveness of individual provisions of these GTC or the provisions of the contract on which they are based shall not affect the validity of the remaining provisions or parts of such provisions.

Invalid or ineffective provisions shall be replaced by provisions which correspond as closely as possible to their legal or economic meaning. The same procedure shall be followed if these GTC contain a loophole.

E.2. Applicable law and place of jurisdiction

Swiss law is exclusively applicable to all legal relations between the customer and Grächen as well as between the customer and the Service Provider.

The exclusive place of jurisdiction for disputes arising from or in connection with legal relations between the customer and Grächen is Visp, Switzerland.

E.3. Validity

These General Terms and Conditions are valid from 1 April 2023.